

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

- alcune imprese distributrici hanno spontaneamente migliorato gli standard definiti dall'Autorità: per esempio, il gruppo Enel Distribuzione ha anticipato di 6 mesi l'introduzione degli standard generali di qualità del servizio, migliorandoli di due punti percentuali rispetto a quanto previsto dall'Autorità (Tavv. 5.7 e 5.8); anche l'Aem Torino, introducendo nuovi standard specifici, ha perfezionato quelli definiti dall'Autorità e ha aumentato il livello di tutela previsto (Tavv. 5.9 e 5.10);

TAV. 5.7 RIEPILOGO STANDARD GENERALI PER CLIENTI ALIMENTATI IN BASSA TENSIONE: GRUPPO ENEL (ENEL + DEVAL), II SEMESTRE 2000

PRESTAZIONE ^(A)	N. ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD AUTORITÀ	UNITÀ DI MISURA	% RISPETTO AUTORITÀ	% RISPETTO MIGLIORATIVA	TEMPO EFFETTIVO	% RISPETTO EFFETTIVO
PREVENTIVAZIONE DI LAVORI COMPLESSI	71.274	40	giorni lavorativi	85	87	12,36	99,74
ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI	35.068	60	giorni lavorativi	85	87	14,94	99,52
RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	8.862	15	giorni lavorativi	90	92	4,91	97,62
VERIFICA GRUPPO DI MISURA	2.506	10	giorni lavorativi	90	92	6,65	97,44
VERIFICA TENSIONE	1.004	10	giorni lavorativi	90	92	6,12	98,21
RISPOSTA RECLAMI	27.448	20	giorni lavorativi	90	92	8,25	98,36

(A) Le prestazioni indicate in tabella sono riferite a 29.709.670 clienti finali alimentati in bassa tensione.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

TAV. 5.8 RIEPILOGO STANDARD GENERALI PER CLIENTI ALIMENTATI IN MEDIA TENSIONE: GRUPPO ENEL (ENEL + DEVAL), II SEMESTRE 2000

PRESTAZIONE ^(A)	N. ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD AUTORITÀ	UNITÀ DI MISURA	% RISPETTO AUTORITÀ	% RISPETTO MIGLIORATIVA	TEMPO EFFETTIVO	% RISPETTO EFFETTIVO
PREVENTIVAZIONE DI LAVORI COMPLESSI	3.345	40	giorni lavorativi	80	82	14,66	98,87
ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI	583	60	giorni lavorativi	80	82	13,56	99,65
RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	7	15	giorni lavorativi	95	97	6,29	100,00
VERIFICA GRUPPO DI MISURA	28	10	giorni lavorativi	95	97	4,64	100,00
VERIFICA TENSIONE	11	10	giorni lavorativi	95	97	5,36	100,00
RISPOSTA RECLAMI	1.855	20	giorni lavorativi	95	97	8,20	98,75

(A) Le prestazioni indicate in tabella sono riferite a 91.991 clienti finali alimentati in media tensione.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

TAV. 5.9 RIEPILOGO STANDARD SPECIFICI ULTERIORI PER CLIENTI ALIMENTATI IN BASSA TENSIONE, II SEMESTRE 2000

AZIENDA	CLIENTI FINALI	PRESTAZIONE	STANDARD DEFINITO	N. ANNUO DI RICHIESTE	% FUORI STANDARD	TEMPO EFFETTIVO
AEM - Torino	248.712	Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	2 ore	277	3,36	7,34
AMSP - Seregno (MI)	20.082	Esecuzione di lavori semplici con attivazione fornitura	15 giorni lavorativi	55	0,00	4,20
ENEL Distribuzione e Deval	29.709.670	Esecuzione di lavori semplici preaccettati	15 giorni lavorativi	13.301	0,39	4,93

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

TAV. 5.10 RIEPILOGO STANDARD SPECIFICI ULTERIORI PER CLIENTI ALIMENTATI IN MEDIA TENSIONE, II SEMESTRE 2000

AZIENDA	CLIENTI FINALI	PRESTAZIONE	STANDARD DEFINITO	N. ANNUO DI RICHIESTE	% FUORI STANDARD	TEMPO EFFETTIVO
AEM - Torino	311	Preventivazione per esecuzione di lavori complessi	20 giorni lavorativi	0	—	—
AEM - Torino	311	Messa a disposizione esiti di verifica gruppo di misura	5 giorni lavorativi	0	—	—
AEM - Torino	311	Verifica tensione	1 giorno lavorativo	0	—	—
AEM - Torino	311	Risposta a reclami scritti o richiesta di informazioni	10 giorni lavorativi	2	0,00	5,00
AEM - Torino	311	Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	2 ore	0	—	—

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

- gli indennizzi per mancato rispetto degli standard specifici di qualità dimostrano, confrontati agli anni passati, un netto incremento del numero di indennizzi erogati ai clienti aventi diritto; il maggior numero di rimborsi risulta erogato per mancato rispetto dello standard relativo al tempo massimo di riattivazione in caso di avvenuto pagamento per utenti morosi (Tavv. 5.11 e 5.12).

TAV. 5.11 RIMBORSI PER MANCATO RISPETTO DI STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE RIEPILOGO GENERALE, II SEMESTRE 2000

AZIENDA	N. RIMBORSI	RIMBORSI PAGATI (milioni di lire)
GRUPPO ENEL (Enel Distribuzione e Deval)	2.599	232,750
AZIENDE ELETTRICHE LOCALI con più di 5.000 clienti finali	2.172	193,156
TOTALE COMPLESSIVO	4.771	425,906

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

TAV. 5.12 RIMBORSI PER MANCATO RISPETTO DI STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE
RIEPILOGO GENERALE PER PRESTAZIONE, II SEMESTRE 2000

INDICATORE	GRUPPO ENEL		ESERCENTI > 5.000 UTENTI		TOTALE	
	N. RIMBORSI	RIMBORSI PAGATI (milioni di lire)	N. RIMBORSI	RIMBORSI PAGATI (milioni di lire)	N. RIMBORSI	RIMBORSI PAGATI (milioni di lire)
PREVENTIVAZIONE PER LAVORI SEMPLICI	219	16,150	307	30,550	526	46,700
ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	246	19,400	215	33,760	461	53,160
ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI	188	14,600	18	2,446	206	17,046
DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	90	6,850	1.552	114,150	1.642	121,000
RIATTIVAZIONE PER MOROSITÀ	1.815	172,650	71	5,950	1.886	178,600
ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI CON ATTIVAZIONE FORNITURA ^(A)	-	-	0	0,000	0	0,000
ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI PREACCETTATI ^(A)	41	3,100	-	-	41	3,100
FASCIA DI PUNTUALITÀ PER APPUNTAMENTI PERSONALIZ. ^(A)	-	-	9	6,300	9	6,300
MESSA A DISPOSIZ. ESITI DI VERIFICHE GRUPPO MISURA ^(A)	-	-	0	0,000	0	0,000
PREVENTIVAZ. PER ESECUZIONE LAVORI COMPLESSI ^(A)	-	-	0	0,000	0	0,000
RISPOSTE A RECLAMI SCRITTI/ RICH. INFORMAZIONI ^(A)	-	-	0	0,000	0	0,000
VERIFICHE TENSIONE ^(A)	-	-	0	0,000	0	0,000
TOTALE COMPLESSIVO	2.599	232,750	2.172	193,156	4.771	425,906

(A) Standard specifici ulteriori definiti dall'esercente.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

Attività di regolazione e controllo della qualità del servizio di fornitura dell'energia elettrica

Attività istruttoria:
procedimenti individuali
nei confronti di Enel
Distribuzione

Nel corso dell'anno 2001 si è svolta l'istruttoria formale avviata dall'Autorità il 13 dicembre 2000, con delibera n. 225, nei confronti di Enel Distribuzione per avere fornito informazioni non veritiere sulla durata e numerosità delle interruzioni del servizio elettrico nelle regioni Campania, Calabria e Sicilia negli anni 1998 e 1999. Nel corso del procedimento, Enel Distribuzione ha presentato una memoria difensiva e i dati di continuità del servizio per l'anno 2000; essi evidenziano come nelle tre regioni citate i dati di continuità relativi al 1998 e al 1999 manifestavano una significativa sottovalutazione della realtà.

L'Autorità, che basa le proprie decisioni in materia tariffaria e di qualità del servizio sui dati forniti dalle imprese, controllandoli a campione, ha considerato la gravità dell'accaduto in relazione anche alla specifica funzione che realizza "il corretto svolgimento del rapporto tra regolatore e soggetti regolati quanto alla gestione dei flussi informativi". Esso infatti "rappresenta uno snodo cruciale ai fini della praticabilità e della credibilità dell'intera attività di regolazione"; quindi l'Autorità ha giudicato che "qualsiasi comportamento che alteri la corrispondenza tra dati forniti e realtà rappresentata produce gravissimi riverberi sulla funzionalità del sistema di regolazione e, di conseguenza, sulla tutela degli interessi generali".

Sempre con riferimento al parametro della gravità della violazione, l'Autorità ha ritenuto che "devono essere valutati sia lo scostamento dei dati non veritieri rispetto alla realtà effettiva, che appare particolarmente significativo alla luce dei dati di continuità del servizio relativi all'anno 2000 per le stesse regioni, sia l'estensione dell'ambito territoriale cui vanno riferite le comunicazioni errate inoltrate all'Autorità. Sotto quest'ultimo aspetto, i dati non veritieri riguardano un'area territoriale che comprende il 22,6 per cento dell'intera clientela alimentata in bassa tensione da Enel Distribuzione nel 1999, pari al 21 per cento circa dell'utenza alimentata in bassa tensione a livello nazionale. In valore assoluto, i clienti alimentati in bassa tensione erano pari, al 31 dicembre 1999 a: 1,17 milioni nella regione Calabria; 2,37 milioni nella regione Campania; 2,79 milioni nella regione Sicilia".

Alla valutazione della gravità ha concorso anche la specifica situazione della continuità del servizio nelle tre regioni interessate: "I dati di continuità del ser-

vizio rilevati da Enel Distribuzione per l'anno 2000 evidenziano una ben più consistente criticità della situazione attuale delle tre regioni (...). Tale situazione determina incertezza rispetto a elementi costitutivi delle decisioni d'impresa, e in particolare delle decisioni di investimento in settori tecnologicamente avanzati, più sensibili alla qualità e continuità della fornitura elettrica a causa della delicatezza delle apparecchiature utilizzate. Ne risulta l'evidenza di un significativo danno alle possibilità di sviluppo di dette regioni, proprio quelle che più abbisognano di sviluppo quantitativo e qualitativo per recuperare lo svantaggio rispetto al resto del paese e dell'Europa". Complessivamente, grazie al confronto con i dati dell'anno 2000, nelle tre regioni l'Autorità stima, per l'anno 1999, una situazione peggiore di oltre l'80 per cento rispetto a quanto comunicato.

Riconosciute in parte le circostanze attenuanti addotte da Enel Distribuzione, tra le quali, soprattutto, il carattere non intenzionale dell'accaduto, l'attività intrapresa con decisione per rimuovere le cause che hanno portato all'alterazione dei dati e l'inesistenza di precedenti provvedimenti sanzionatori adottati dall'Autorità a carico di Enel Distribuzione, l'Autorità, con la delibera 3 maggio 2001, n. 99, ha deciso di comminare alla stessa società una sanzione amministrativa di 90 miliardi di lire. Nella sua quantificazione è stata anche considerata la "necessità di calibrare la misura della somma da versare a titolo di sanzione amministrativa sulle condizioni patrimoniali del soggetto tenuto a corrisponderla, al fine di evitare che la sanzione comminata risulti irrisoria per un'azienda delle dimensioni di Enel Distribuzione", così che, quindi, la sanzione amministrativa pecuniaria svolga la funzione "special preventiva" che le è tipica.

Enel Distribuzione ha ritenuto di poter estinguere la sanzione comminata con il pagamento di una somma di 101 milioni, pari al doppio del minimo edittale (50 milioni), più un milione a copertura delle spese di procedimento, in applicazione dell'art. 16 della legge 24 novembre 1981, n. 689. Inoltre, ha presentato un ricorso al Tribunale amministrativo regionale (TAR) della Lombardia, chiedendo di accertare il compiuto adempimento. Il TAR Lombardia ha riconosciuto, con sentenza n. 1330/02, il diritto dell'esercente ad avvalersi della facoltà prevista dall'art. 16 della legge n. 689, del 24 novembre 1981; l'Autorità ha presentato appello al Consiglio di Stato contro la sentenza del TAR Lombardia.

Contestualmente alla conclusione del procedimento sanzionatorio. l'Autorità ha avviato un secondo procedimento nei confronti di Enel Distribuzione, finalizzato a ridefinire, per le tre regioni interessate dai dati non veritieri, i livelli ten-

denziali di continuità che erano stati stabiliti con la delibera 3 agosto 2000, n. 144; questa, tuttavia, si fondava su informazioni che dipingevano una situazione migliore di quella poi emersa.

La delibera 3 maggio 2001, n. 100, di avvio del secondo procedimento, riporta in allegato uno schema di provvedimento che consenta di confermare gli stessi obiettivi di riduzione delle interruzioni che la delibera n. 144/00 aveva individuato per il 2004. Tali obiettivi prevedono di portare il numero e la durata delle interruzioni del Mezzogiorno agli attuali livelli del Nord del paese, e il valore medio nazionale agli attuali livelli dei grandi paesi europei, che registrano meno della metà sia del numero sia della durata delle interruzioni italiane.

In seguito alla presentazione di memorie tecniche e di audizioni, con la delibera 19 luglio 2001, n. 166, l'Autorità ha concluso il secondo procedimento di rideterminazione dei livelli tendenziali per le regioni Campania, Calabria e Sicilia. I nuovi obiettivi annui di miglioramento sono stati ridefiniti, coerentemente con quanto preannunciato all'apertura dell'istruttoria, in modo tale da rispettare l'obiettivo finale di miglioramento previsto per le tre regioni per il 2004; tuttavia, gli elementi emersi nel corso del procedimento hanno condotto a modificare la proposta presentata inizialmente, in modo da rendere più graduale – e quindi più fattibile – lo sforzo di investimento richiesto. I nuovi livelli tendenziali fissati dall'Autorità obbligheranno Enel Distribuzione a un miglioramento più accelerato della qualità del servizio in Campania, Calabria e Sicilia. Il miglioramento medio complessivo richiesto per le tre regioni alla fine del triennio 2001-2003 è del 60 per cento rispetto alla situazione di partenza registrata nel 2000, contro il 40 per cento circa previsto per il Sud Italia sulla base dei vecchi dati e il 32 per cento medio dell'intero paese.

- Attività istruttoria:
l'attuazione della regolazione
della continuità del servizio
- L'Autorità effettua ordinariamente controlli tecnici sui dati di continuità del servizio forniti dalle imprese distributrici, orientati a verificare che gli esercenti abbiano rispettato gli obblighi di registrazione delle interruzioni derivanti dalla delibera n. 128/99, e che quindi tali dati siano utilizzabili ai fini della regolazione della continuità del servizio elettrico (delibera n. 202/99). Durante i controlli tecnici effettuati nel corso dell'anno 2001 sui dati di continuità del servizio relativi al 2000, particolare attenzione è stata posta alla verifica di tre aspetti:
- l'accuratezza delle registrazioni delle interruzioni effettuata dagli esercenti, intesa come valutazione della completezza ed esattezza delle registrazioni relative alle interruzioni con origine sulla rete di media tensione;

- la precisione dei dati di continuità del servizio forniti dagli esercenti, intesa come valutazione dell'errore di computo dei dati di continuità del servizio in relazione alla durata e al numero degli utenti coinvolti nelle interruzioni registrate con origine sulle reti di media tensione;
- la documentazione delle cause di forza maggiore e delle cause esterne, in quanto l'attribuzione delle interruzioni a esse permette di escluderne gli effetti dal computo dell'indicatore di riferimento, utilizzato per la verifica del conseguimento dei livelli tendenziali.

A questo scopo, l'Autorità ha sviluppato tre indici di valutazione degli esiti dei controlli tecnici, e ha definito, con la delibera 1 agosto 2001, n. 178, i criteri per la valutazione degli esiti dei controlli tecnici e per la determinazione, nel caso di esiti negativi, del "valore presunto" dell'indicatore di riferimento utilizzato per la regolazione della continuità del servizio (vedi riquadro).

Indici e criteri di valutazione degli esiti dei controlli tecnici sulla continuità del servizio (delibera n. 178/01)

L'Autorità ha definito tre indici per la valutazione degli esiti dei controlli tecnici sulla continuità del servizio.

- a) *L'indice di accuratezza, che ha l'obiettivo di dare una stima della completezza e della correttezza delle registrazioni effettuate dagli esercenti relative alle interruzioni originate sulla rete MT. Esso è costruito classificando le interruzioni in relazione agli errori riscontrabili nelle registrazioni e assegnando un peso differenziato rispetto alla gravità di tali errori. Il peso maggiore è attribuito alla mancata registrazione di una interruzione. Il peso minore è assegnato alla registrazione di interruzioni con errore, in difetto o in eccesso, pari a 1 minuto nell'istante di inizio, nonché alla registrazione di interruzioni con errore, in difetto o in eccesso, compreso fra 1 e 10 minuti nell'istante di fine. Pesi intermedi vengono assegnati ad altre tipologie di registrazioni incomplete o inesatte. Nel caso in cui nella registrazione di una stessa interruzione siano state riscontrate più di un tipo di incompletezza o inesattezza, la registrazione viene classificata in base alla incompletezza o inesattezza più grave. L'indice di accuratezza assume valori compresi tra 0 (totale inaccuracy) e 100 per cento (massima accuratezza).*
- b) *L'indice di precisione, che ha l'obiettivo di dare una stima della approssimazione complessiva del valore dell'indicatore di riferimento fornito dall'esercente all'Autorità, in relazione alle registrazioni effettuate dallo stesso. Dal momento che ai fini dell'approssimazione complessiva gli errori di registrazione possono compensarsi, l'indice di precisione tiene conto con segno algebrico diverso degli errori in difetto e di quelli in eccesso. L'indice di precisione è calcolato solo sulle interruzioni senza preavviso lunghe con origine sulla rete MT, registrate dall'esercente confrontando la durata complessiva di interruzione del campione esaminato correttamente calcolata, con quella misurata dall'esercente. Un indice di precisione pari a 0 per cento esprime la massima esattezza.*
- c) *L'indice di correttezza, che ha l'obiettivo di verificare la giusta attribuzione alle interruzioni delle cause di forza maggiore e delle cause esterne, nonché dell'origine RTN e dell'origine AT; tali interruzioni sono escluse ai fini della regolazione economica delle interruzioni senza preavviso. L'indice di correttezza assume valori compresi tra 0 e 100 per cento. Un suo valore pari a 0 significa totale mancanza di esattezza nell'attribuzione delle cause di forza maggiore e delle cause esterne; mentre un suo valore pari a 100 per cento significa massima correttezza nell'attribuzione delle citate cause e origini delle interruzioni.*

Per valutare l'esito dei controlli tecnici sulla continuità del servizio, l'Autorità ha stabilito che tutti e tre gli indici devono mostrare valori adeguati per poter considerare validi i dati degli ambiti territoriali interessati al controllo tecnico. Il criterio di valutazione è basato sulla definizione di una fascia di "tolleranza" per ciascuno dei tre indici, e sulla verifica che questi assumano, per gli ambiti territoriali interessati al controllo, valori interni alla fascia di "tolleranza", come di seguito indicato:

- *valore superiore al 90 per cento per l'indice di accuratezza delle registrazioni;*
- *valore compreso tra -3 per cento e +3 per cento per l'indice di precisione;*
- *valore superiore a una soglia valutata, per ogni ambito territoriale interessato dal controllo tecnico, in modo che risulti soddisfatta la seguente condizione: il peso percentuale delle interruzioni non correttamente escluse dalla regolazione economica non deve essere superiore, per ogni ambito territoriale, al 3 per cento dell'indicatore di riferimento dello stesso ambito, dichiarato dall'esercente.*

Nel caso in cui, a seguito dei controlli effettuati a campione sui dati di continuità del servizio forniti dagli esercenti, l'Autorità accerti che tali dati non siano stati registrati secondo le modalità previste, essa stessa definisce il valore presunto dell'indicatore di riferimento per l'ambito territoriale interessato. A tale scopo l'Autorità ha precisato una formula per la determinazione matematica del valore presunto da assegnare in caso di esito negativo dei controlli tecnici, sulla base dell'indice di correttezza, unitamente all'indice di precisione: il valore dell'indicatore di riferimento dichiarato dall'esercente viene maggiorato tenendo conto dell'incidenza di interruzioni non correttamente attribuite a cause di forza maggiore, a cause esterne, a origine RTN o a origine AT, e viene rimodulato in funzione dell'errore di approssimazione rilevato dall'indice di precisione.

I controlli tecnici sui dati di continuità del servizio vengono effettuati presso i centri di telecontrollo degli esercenti; da ogni centro di telecontrollo dipendono, in generale, più ambiti territoriali, e quindi più serie di dati di continuità del servizio. Nel corso dell'anno 2001 sono stati controllati 10 centri di telecontrollo Enel (distribuiti omogeneamente tra Nord, Centro e Sud) e 4 centri di telecontrollo di imprese distributrici locali (Aem Milano S.p.A., Aem Torino, Asm Brescia S.p.A., Acea Roma S.p.A.). Nel complesso sono stati controllati a campione circa il 20 per cento degli ambiti territoriali. Prima che l'Autorità procedesse alla dichiarazione degli esiti dei controlli tecnici, e quindi degli incentivi e delle penalità in base a quanto previsto dalla regolazione della continuità del servizio, i distributori interessati hanno avuto ampia possibilità di contraddittorio, incluso lo svolgimento di audizioni davanti al Collegio.

La delibera del 28 febbraio 2002, n. 27, è la prima delle delibere annuali previste in attuazione del nuovo sistema di incentivi e penalità definito dall'Autorità, entrato in vigore dall'1 gennaio 2000 per Enel e per i principali distributori locali, e che sarà progressivamente esteso anche agli altri distributori locali.

I primi effetti dell'applicazione del sistema di incentivi e penalità definito dall'Autorità denotano un significativo miglioramento della continuità del servizio nel corso degli anni 2000 e 2001 (Tav. 5.13 e 5.14). Con la riserva dei controlli sui dati di continuità forniti dagli esercenti per l'anno 2001, nelle 17 regioni servite da Enel per le quali sono disponibili dati anche nel 1999, il miglioramento medio dal 1999 al 2001 è del 23% per il numero medio di interruzioni per cliente, del 21% per la durata cumulata totale (minuti persi per cliente, per tutte le cause), e del 33% per la durata cumulata netta (minuti persi per cliente, solo per interruzioni di responsabilità dell'esercente di distribuzione). Anche nelle 3 regioni servite da Enel per le quali non sono disponibili dati validi per l'anno 1999 (Campania, Calabria e Sicilia) e per le quali sono stati definiti obblighi più severi di miglioramento della continuità a partire dal 2001, il miglioramento dei minuti persi per cliente dal 2000 al 2001 è consistente. Dal 1999 al 2000 si registra invece un aumento delle interruzioni con preavviso nelle regioni servite da Enel, presumibilmente per effetto dell'introduzione di obblighi di registrazione (deliberazione n. 128/99), non in vigore fino a tutto il 1999. Nelle città servite dalle imprese distributrici locali, le interruzioni con preavviso non hanno subito lo stesso incremento (Tav. 5.15 e 5.16). Nel 2001 le interruzioni con preavviso restano su livelli stazionari rispetto al 2000.

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

TAV. 5.13 INTERRUZIONI SENZA PREAVVISO LUNGHE
RIEPILOGO GRUPPO ENELNumero medio e durata di interruzioni per cliente; tutto il territorio^(A).

REGIONE	2000			2001		
	NUMERO MEDIO DI INTERRUZIONI	DURATA CUMULATA TOTALE ^(C)	DURATA CUMULATA NETTA ^{(C)(D)}	NUMERO MEDIO DI INTERRUZIONI	DURATA CUMULATA TOTALE ^(B)	DURATA COMPLESSIVA NETTA ^(B)
PIEMONTE	3,5	213	108	2,7	127	99
VALLE D'AOSTA	3,5	688	72	1,8	83	59
LIGURIA	4,0	154	105	2,5	89	77
LOMBARDIA	1,8	91	61	3,5	95	51
TRENTINO ALTO ADIGE	5,3	373	220	2,7	143	76
VENETO	2,6	127	91	1,8	119	77
FRIULI VENEZIA GIULIA	2,4	120	89	3,5	68	58
EMILIA ROMAGNA	2,0	101	75	2,2	122	65
TOSCANA	4,3	193	157	3,3	120	100
MARCHE	2,8	126	101	2,5	102	82
UMBRIA	3,2	169	148	2,3	95	81
LAZIO	4,4	231	198	4,1	179	146
ABRUZZO	3,5	197	161	3,4	181	112
MOLISE	3,1	171	138	4,0	162	141
CAMPANIA	5,1	259	223	4,9	236	163
PUGLIA	4,0	310	249	3,6	258	175
BASILICATA	4,3	304	275	4,9	435	308
CALABRIA	9,9	535	333	8,2	327	257
SICILIA	6,0	362	284	5,8	311	179
SARDEGNA	6,9	368	309	7,4	486	210
NORD	2,6	139	85	2,3	109	69
CENTRO	4,0	197	165	3,3	133	110
SUD	5,7	330	259	5,3	291	183
SUD ^(E)	4,6	294	242	4,5	302	177
ITALIA	3,9	218	162	3,6	181	118
ITALIA ^(E)	3,3	179	132	2,9	151	97

(A) Valore medio ponderato dei livelli di continuità negli ambiti territoriali a alta, media e bassa concentrazione.

(B) Minuti persi per cliente, interruzioni senza preavviso per tutte le cause.

(C) Minuti persi per cliente; solo interruzioni senza preavviso di responsabilità del distributore.

(D) Sono stati utilizzati ove necessario, i valori presunti determinati dall'Autorità con la delibera n. 27/02 per gli ambiti territoriali in cui i controlli tecnici effettuati hanno dato esito negativo.

(E) Escluse Calabria, Campania e Sicilia; dati forniti per confronto con l'anno 1999 (si veda la Relazione Annuale del 2000).

Fonte: Dichiarazioni fornite dagli esercenti all'Autorità.

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

TAV. 5.14 INTERRUZIONI SENZA PREAVVISO LUNGHE
RIEPILOGO AZIENDE ELETTRICHE LOCALI CON PIÙ DI 100.000 CLIENTI FINALINumero medio e durata di interruzioni per cliente; tutto il territorio^(A).

REGIONE	2000			2001		
	NUMERO MEDIO DI INTERRUZIONI	DURATA CUMULATA TOTALE ^(C)	DURATA CUMULATA NETTA ^{(C)(D)}	NUMERO MEDIO DI INTERRUZIONI	DURATA CUMULATA TOTALE ^(B)	DURATA COMPLESSIVA NETTA ^(B)
ACEA - Roma	2,7	127	88	2,6	98	73
AEM - Milano	1,5	66	37	1,9	60	35
AEM - Torino	2,4	108	62	2,3	51	36
ACEGAS - Trieste	1,7	55	41	1,3	43	34
ASM - Brescia	0,9	26	24	1,3	41	33
AEC - Bolzano	2,3	103	ND	3,5	66	31
META - Modena	0,5	13	11	1,2	40	37

(A) Valore medio ponderato dei livelli di continuità negli ambiti territoriali a alta, media e bassa concentrazione.

(B) Minuti persi per cliente, interruzioni senza preavviso per tutte le cause.

(C) Minuti persi per cliente; solo interruzioni senza preavviso di responsabilità del distributore.

(D) Sono stati utilizzati ove necessario, i valori presunti determinati dall'Autorità con la delibera n. 27/02 per gli ambiti territoriali in cui i controlli tecnici effettuati hanno dato esito negativo.

Fonte: Dichiarazioni fornite dagli esercenti all'Autorità.

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

TAV.5.15 INTERRUZIONI CON PREAVVISO LUNGHE
RIEPILOGO GRUPPO ENELNumero medio e durata di interruzioni per cliente; tutto il territorio^(A).

REGIONE	2000		2001	
	NUMERO MEDIO DI INTERRUZIONI	DURATA CUMULATA TOTALE (B)	NUMERO MEDIO DI INTERRUZIONI	DURATA CUMULATA TOTALE (B)
PIEMONTE	0,6	61	0,5	62
VALLE D'AOSTA	2,0	241	1,3	158
LIGURIA	0,3	39	0,2	29
LOMBARDIA	0,4	46	0,5	53
TRENTINO ALTO ADIGE	0,8	85	0,8	84
VENETO	1,0	142	0,9	124
FRIULI VENEZIA GIULIA	0,8	76	0,8	116
EMILIA ROMAGNA	0,8	102	0,6	89
TOSCANA	0,9	126	0,8	108
MARCHE	1,1	149	1,1	154
UMBRIA	1,7	201	2,1	225
LAZIO	1,1	197	1,6	291
ABRUZZO	1,5	258	1,6	257
MOLISE	1,4	275	1,3	240
CAMPANIA	0,4	70	0,4	82
PUGLIA	0,7	106	0,7	117
BASILICATA	1,4	216	1,3	215
CALABRIA	1,6	365	1,6	344
SICILIA	1,4	262	1,3	282
SARDEGNA	0,9	175	0,8	167
NORD	0,6	78	0,6	75
CENTRO	1,1	163	1,2	184
SUD	1,0	188	1,0	194
ITALIA	0,9	134	0,8	138

(A) Valore medio ponderato dei livelli di continuità negli ambiti territoriali a alta, media e bassa concentrazione.

(B) Minuti persi per cliente, interruzioni senza preavviso per tutte le cause.

Fonte: Dichiarazioni fornite dagli esercenti all'Autorità.

TAV.5.16 **INTERRUZIONI CON PREAVVISO LUNGHE**
RIEPILOGO AZIENDE ELETTRICHE LOCALI CON PIÙ DI 100.000 CLIENTI FINALI

Numero medio e durata di interruzioni per cliente; tutto il territorio^(A).

AZIENDA	2000		2001	
	NUMERO MEDIO DI INTERRUZIONI	DURATA CUMULATA TOTALE (B)	NUMERO MEDIO DI INTERRUZIONI	DURATA CUMULATA TOTALE (B)
ACEA - Roma	0,1	9	0,2	20
AEM - Milano	1,2	82	1,0	63
AEM - Torino	0,2	17	0,2	16
ACEGAS - Trieste	0,2	22	0,3	26
ASM - Brescia	0,5	23	0,3	17
AEC - Bolzano	0,5	39	0,6	56
META - Modena	0,3	17	0,3	18

(A) Valore medio ponderato dei livelli di continuità negli ambiti territoriali a alta, media e bassa concentrazione.

(B) Minuti persi per cliente, interruzioni con preavviso per tutte le cause.

Fonte: Dichiarazioni fornite dagli esercenti all'Autorità.

Il sistema di incentivi e penalità dei distributori prevede che per ognuno dei 230 ambiti territoriali interessati l'incentivo o la penalità venga determinato in relazione al proprio obiettivo di miglioramento, costituito dal livello tendenziale di continuità per ogni anno, sulla base di una media mobile biennale. Per il biennio 1999-2000 in media il miglioramento richiesto dagli obiettivi era dell'11 per cento rispetto al valore del biennio 1998-99. Il sistema è basato sui valori medi biennali di durata complessiva di interruzione, per garantire una maggiore stabilità dal momento che gli eventi meteorologici possono incidere in modo variabile negli anni sui dati di continuità del servizio. Sono escluse le interruzioni dovute a forza maggiore o a cause imputabili a terzi. Il sistema prevede incentivi per gli ambiti territoriali che migliorano più dell'obiettivo, e penalità per gli ambiti territoriali che migliorano di meno. Per gli ambiti territoriali che si avvicinano all'obiettivo (entro il 5 per cento in più o in meno) non ci sono né incentivi né penalità.

Nel corso del 2000, sono stati raggiunti gli obiettivi in 57 zone; sono stati superati in 79 zone, mentre altre 75 zone non hanno raggiunto il miglioramento richiesto. Infine, in 19 zone si registrano già livelli di continuità allineati con gli standard europei, e in questi casi è richiesto di mantenere il livello raggiunto. Nel 2000, quindi, sono stati realizzati gli obiettivi di miglioramento considerati in media nazionale, anche se con risultati diversificati da zona a zona. Pertanto, a livello aggregato gli incentivi e le penalità quasi si equivalgono, e dal momento che gli incentivi sono finanziati con le penalità, e solo per la parte restante con un prelievo tariffario, questo comporta un'incidenza bassissima, per il 2000, del sistema sulla tariffa finale: meno di 0,1 centesimi di euro a utente.

Confronto internazionale sulle strategie di regolazione della qualità del servizio

Nel corso del 2001 è stata completata l'attività di confronto internazionale sulle strategie di regolazione della qualità del servizio, svolta da un gruppo di lavoro del CEER coordinato da un rappresentante dell'Autorità di regolazione italiana. Il rapporto finale *Qualità of electricity supply: initial benchmarking on actual levels, standards and regulatory strategies* è stato pubblicato nel mese di aprile 2001, discusso in un seminario CEER svoltosi a Milano l'8 giugno 2001 con i rappresentanti di oltre 20 nazioni europee e con esperti internazionali, ed è disponibile sul sito Internet dell'Autorità.

Il lavoro di confronto internazionale ha permesso di verificare finalità e strumenti della regolazione della qualità del servizio nei diversi paesi partecipanti al gruppo di lavoro (oltre all'Italia: Norvegia, Olanda, Portogallo, Regno Unito, Spagna).